

**EVALUASI WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA
PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD Dr. LOEKMONO HADI KUDUS
PERIODE FEBRUARI – APRIL 2018**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I
Pada Jurusan Farmasi Fakultas Farmasi**

Oleh:

ANGGA ADIE PERMANA

K 100 120 076

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
SURAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**EVALUASI WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA
PASIEEN RAWAT JALAN DI RSUD Dr. LOEKMONO HADI KUDUS
PERIODE FEBRUARI – APRIL 2018**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh:

ANGGA ADIE PERMANA

K 100 120 076

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:



Dosen Pembimbing

Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt.

NIK. 831

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA
PASIEEN RAWAT JALAN DI RSUD Dr. LOEKMONO HADI KUDUS
PERIODE FEBRUARI – APRIL 2018**

Oleh

ANGGA ADIE PERMANA

K 100 120 076

**Telah dipertahankan di depan Penguji
Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Selasa, 11 Juli 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

Penguji:

**1. Ambar Yunita Nugraheni, M.Sc., Apt.
(Ketua Penguji)**

1.

**2. Zakky Cholisoh, M.Clin.Pharm, Ph.D, Apt.
(Anggota I Dewan Penguji)**

2.

**3. Dra. Nurul Mutmainah, M.Si., Apt.
(Anggota II Dewan Penguji)**

3.

Dekan Fakultas Farmasi



Azis Saifudin., Ph.D., Apt.

NIK. 956

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 31 Mei 2018

Penulis



Angga Adie Permana
K 100 120 076

EVALUASI WAKTU TUNGGU DAN KEPUASAN PELAYANAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD Dr. LOEKMONO HADI KUDUS PERIODE FEBRUARI – APRIL 2018

ABSTRAK

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada pelayanan Farmasi meliputi kepuasan pasien $\geq 80\%$ dan waktu tunggu pelayanan obat jadi serta waktu tunggu pelayanan obat racikan (≤ 30 dan ≤ 60 menit). Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan adalah menunggu dalam waktu yang lama. Tujuan penelitian untuk mengevaluasi hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus.

Penelitian ini termasuk penelitian analitik berdasarkan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 150 responden. Kriteria inklusi adalah pasien / keluarga pasien rawat jalan dengan usia ≥ 17 tahun yang menebus resep obat Instalasi Farmasi di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus pada bulan Februari-April 2018. Alat yang digunakan untuk mendapatkan data waktu tunggu obat adalah Stopwatch dan lembar pengumpul data serta kuesioner yang telah divalidasi untuk mengetahui data skoring kepuasan pasien. Data dianalisis menggunakan uji *chi square*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pasien dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus ditunjukkan dengan nilai $p=0,000$. Rerata waktu tunggu pelayanan pasien di rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus untuk obat racik selama $95,32 \pm 18,5$ menit dan obat jadi selama $36,33 \pm 15,52$ menit yang melebihi SPM (≥ 60 dan ≥ 30 menit) dan tingkat kepuasan sudah sesuai dengan SPM yaitu $80,93\%$ ($\geq 80\%$).

Kata Kunci : Waktu tunggu, Kepuasan pasien, Pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

Minimum Service Standards on Pharmaceutical service included , patient satisfaction $\geq 80\%$ and waiting time of extemporaneous compounding service also waiting time of non extemporaneous compounding (≤ 30 and ≤ 60 minutes). Waiting time is a problem that is still prevalent in health care practice, and one of the potential components caused dissatisfaction is waiting for a long time. This study aimed to evaluate the relationship between patient satisfaction with waiting time in Pharmacy at RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus.

The research is an analytical research based on cross sectional approach. The study sample are 150 respondents. The inclusion are the patient / family of outpatients with age ≥ 17 years who have redeemed the prescription of Pharmacy Installation in RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus on February-April 2018. The technique of collecting data waiting time of drug is data collecting sheet and stopwatch and also to know the data of patient satisfaction scores used questionnaire that has been validated. Data were analyzed by chi square.

Based on the results of the study showed that the existence of relationship between patient service waiting time in outpatient with patient satisfaction to service at RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus is shown with p value = 0,000. The average of patient service waiting time in outpatient of RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus to extemporaneous compounding for $95,32 \pm 18,5$ minutes and non extemporaneous compounding for $36,33 \pm 15,52$ minutes and more than SPM (≥ 60 and ≥ 30 minutes) and the level of satisfaction is in accordance with the SPM is 80.93% ($> 80\%$).

Keywords : *The waiting time, Patient's satisfaction, Health services.*

1. PENDAHULUAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah suatu ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan merupakan spesifikasi teknis untuk tolok ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Agar dapat membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, maka rumah sakit harus terus menerus memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien. Selain itu, dengan semakin banyaknya rumah sakit maka secara tidak langsung setiap rumah sakit dituntut untuk terus menerus memberikan pelayanan baik dan bermutu agar terus dapat bertahan dan bersaing dengan rumah sakit lainnya. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Undang-Undang No. 44, 2009). Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2008) jenis-jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan di rumah sakit salah satunya adalah pelayanan farmasi. SPM pada pelayanan Farmasi meliputi waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit, tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat 100%, kepuasan pelanggan $\geq 80\%$, penulisan resep sesuai formularium 100%.

Pada penelitian sebelumnya tentang Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu tahun 2012 menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Bila waktu tunggu lama maka hal tersebut akan mengurangi kenyamanan pasien dan berpengaruh pada utilitas pasien di masa mendatang (Wijaya, 2012).

RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus merupakan salah satu pusat layanan kesehatan di kota Kudus yang menjadi rujukan pelayanan kesehatan disekitarnya. yang mempunyai visi dan misi untuk dapat menjadi rumah sakit kelas B unggulan pada tahun 2019. Jumlah rata-rata pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD dr.Loekmono Hadi pada tahun 2017 sebanyak 300 pasien per hari dan akan semakin meningkat, yang berarti meningkatnya kepadatan jumlah antrian pendaftaran di rumah sakit dan hal ini akan berdampak pada waktu tunggu pasien menjadi lebih lama (Data Pasien RSUD dr.Loekmono Hadi, 2017). Berdasarkan gambaran tersebut maka perlu dilakukan penelitian tentang analisis hubungan antara waktu tunggu dan kepuasan pasien di instalasi farmasi RSUD Dr. Loekmono Hadi periode Februari-Maret 2018 karena dengan didapatkan data tentang waktu tunggu dan kepuasan akan dijadikan

sebagai bahan evaluasi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan meningkatkan kompetensi petugas kesehatan di instalasi farmasi RSUD Dr. Lukomono Hadi Kudus demi terlaksananya pelayanan kefarmasian sesuai standar yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah.

2. METODE

2.1 Kategori dan Rancangan Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian non eksperimental dengan rancangan analitik. Fokus penelitian ini adalah mengkaji kepuasan dana waktu tunggu pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus dan pengambilan data secara *cross sectional* yaitu penelitian yang dilakukan pada satu waktu dan satu kali dalam mengambil data secara langsung yang ada di lapangan (Sugiyono, 2010).

2.2 Subjek Penelitian

a. Populasi

Populasi di dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus pada tahun 2017.

b. Sampel

Sampel yang akan diambil minimal 50 sampel sesuai dengan yang tertera di SPM Farmasi menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008. Pada penelitian diambil 150 responden dalam periode bulan Februari-April 2018.

c. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah:

- 1) Pasien /keluarga pasien rawat jalan yang menebus resep obat Instalasi Farmasi di RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus pada bulan Februari-April 2018.
- 2) Pasien /keluarga dengan usia > 17 tahun.
- 3) Bersedia menjadi responden penelitian.

2.3 Alat dan Bahan

a. Alat

Alat yang digunakan untuk mendapatkan data waktu tunggu obat jadi dan waktu tunggu obat racikan adalah Lembar Pengumpul Data (LPD) dan untuk mengetahui data skoring kepuasan pasien digunakan kuesioner.

b. Bahan

Bahan yang digunakan pada penelitian adalah informasi tertulis dari waktu tunggu serta jawaban yang secara langsung didapatkan dari responden.

2.4 Defenisi Operasional

- a. Waktu tunggu obat yaitu tenggang waktu mulai pasien menyerahkan resep sampai menerima obat jadi maupun racikan dan selesai menerima penjelasan tentang informasi obat yang digunakan

Kategori :

- 1) Sesuai : Jika tenggang waktu sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu obat jadi \leq 30 menit dan obat racikan \leq 60 menit.
- 2) Tidak Sesuai : Jika tenggang waktu tidak sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu obat jadi \leq 30 menit dan obat racikan \leq 60 menit (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2008)

- b. Kepuasan pelanggan yaitu mengukur sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap pelayanan di instalasi farmasi RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari penelitian Wijaya (2012).

Kategori :

- 1) Sesuai : \geq 80%
- 2) Tidak Sesuai : $<$ 80% (Kementrian Kesehatan Republik Indonesia, 2008).

2.5 Analisis Data

- a. Cara menguji validasi kuesioner :

- 1) Menyiapkan data hasil kuesioner dari 30 responden.
- 2) Menentukan r tabel dengan ketentuan $df = n-2$, dimana n merupakan jumlah responden yaitu 30 orang, sehingga $df = 28$. Taraf yang dipakai sebesar 0,5%, maka didapatkan hasil r tabel adalah 0,301.
- 3) Menghitung r hitung kuesioner pada setiap butir pertanyaan dengan menggunakan program SPSS.
- 4) Membandingkan r hitung dengan r tabel (0,301)
Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka tidak valid, dan jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka valid (Surjaweni, 2014).

- b. Cara menguji reliabilitas kuesioner :

- 1) Menyiapkan data hasil kuesioner dari 30 responden.
- 2) Menghitung nilai koefisien *cornbach's alpha* dengan menggunakan program SPSS.
- 3) Melihat hasil di kolom *cornbach's alpha*. Skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai *cornbach's alpha* $>$ 0,60 (Surjaweni, 2014).

c. Hasil validitas dan reliabelitas

Hasil validitas dapat dilihat pada tabel 1 dan hasil reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

Dimensi	No Item	Pertanyaan	Nilai r hitung	Keterangan
Tangible (Sarana Fisik)	1	Ruang tunggu pelayanan tampak baik dan bersih	0,628	Valid
	2	Ruang tunggu pelayanan cukup luas dan kursi tunggu yang nyaman	0,560	Valid
	3	Terdapat fasilitas seperti AC, TV, atau majalah	0,720	Valid
	4	Terdapat penataan jalur antrian yang teratur dan loket yang baik	0,720	Valid
	5	Jarak antara ruang praktek dokter dengan Instalasi Farmasi dekat	0,543	Valid
Reliability (Kehandalan)	6	Pelayanan resep mudah dan tidak berbelit-belit	0,552	Valid
	7	Waktu tunggu pelayanan resep yang relatif tidak lama	0,501	Valid
	8	Obat yang diresepkan selalu tersedia dalam Instalasi Farmasi	0,531	Valid
	9	Penyerahan obat selalu teratur sesuai dengan nomer antrian resep	0,569	Valid
Responsiveness (Ketanggapan)	10	Petugas segera memberikan nomor resep	0,724	Valid
	11	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep	0,904	Valid
	12	Petugas kasir Instalasi Farmasi cepat dalam menyelesaikan urusan pembayaran	0,795	Valid
	13	Petugas tanggap terhadap masalah pasien	0,904	Valid
	14	Petugas penyerahan obat segera memberikan informasi cara pakai dan dosis pemakaian obat	0,904	Valid
Assurance (Jaminan)	15	Petugas kembali mencocokkan nomor resep dan nama pasien saat menyerahkan obat	0,904	Valid
	16	Petugas menyerahkan obat-obatan sesuai dengan resep	0,759	Valid
	17	Obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik	0,795	Valid
Empathy (Kepedulian)	18	Petugas mendengarkan keluhan dan pertanyaan pasien dengan sabar	0,580	Valid
	19	Petugas memberikan pelayanan dengan gaya bahasa dan mimik wajah yang baik	0,622	Valid
	20	Petugas memberikan pelayanan yang sama tanpa membedakan pasien	0,671	Valid

Kuesioner diadaptasi dari Wijaya (2012)

Tabel 2. Hasil Reliabelitas Kuesioner Kepuasan Pasien di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

Dimensi	Cronbach Alpha	Keterangan
Tangible (Sarana Fisik)	0,793	Reliabel
Reliability (Kehandalan)	0,832	Reliabel
Responsiveness (Ketanggapan)	0,828	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,905	Reliabel
Empathy (Kepedulian)	0,823	Reliabel

Item-item pertanyaan pada kuesioner kepuasan yang meliputi dimensi sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan semuanya valid karena mempunyai nilai validasi lebih dari nilai r tabel (0,301) dan seluruh item kuesioner memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,60 dan dinyatakan reliabel.

d. Data kepuasan pelanggan diolah dari hasil kuesioner dan berisi aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien, dengan menggunakan Skala *Likert*. Adapun klasifikasi

tingkat penilaian kepuasan pasien sebagai berikut sangat puas bobotnya 5, puas bobotnya 4, cukup puas bobotnya 3, kurang puas bobotnya 2, dan tidak puas bobotnya 1 (Pohan, 2004). Jumlah pertanyaan pada setiap kuesioner terdiri dari 20 pertanyaan. Pada 20 pertanyaan dibagi dalam 5 dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan berwujud. Berdasarkan hasil penilaian kinerja sesuai SPM, untuk mengukur kepuasan dapat diketahui dengan menggunakan rumus indikator kerja yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei}}{\text{Jumlah total pasien yang disurvei}} \times 100\%$$

- e. Penilaian kepuasan dihitung dari setiap kuesioner responden, dari 20 item pertanyaan dijumlah kemudian dari jumlah tersebut dirata-rata kemudian diubah dalam bentuk persen. Hasil dihitung dengan cara menjumlahkan dari tiap poin kuisisioner. Tahap terakhir yaitu menarik kesimpulan dari hasil pencapaian kepuasan pasien SPM Farmasi RSUD dr.Loekmono Hadi Kudus terhadap SPM Farmasi Rumah Sakit yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan yaitu untuk standar kepuasan pelanggan $\geq 80\%$.
- f. Data waktu tunggu obat racikan dan waktu tunggu pelayanan obat jadi dengan mencatat dan menganalisis waktu saat petugas instalasi melayani pasien, waktu dihitung mulai dari saat resep diterima petugas tim pengendali obat sampai obat diterima oleh pasien, dihitung waktunya sampai dengan tahapan yang terakhir yaitu menjelaskan obat kepada pasien dengan instruksi dan saran yang jelas. Untuk mendapatkan hasil waktu tunggu dapat menggunakan rumus indikator kerja yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan resep obat dalam satuan menit}}{\text{Jumlah pasien yang disurvei}}$$

- g. Hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan standar yang tertera dalam SPM farmasi Kementerian Kesehatan waktu tunggu berdasarkan SPM yaitu waktu tunggu pelayanan obat jadi ≤ 30 menit dan waktu tunggu pelayanan obat racikan ≤ 60 menit. Data disajikan dalam bentuk tabel. Pengumpulan data didapatkan dari waktu yang diperoleh dari Lembar Pengumpul Data (LPD).
- h. Uji *Chi-square*

Pada Penelitian ini analisis bivariat yang dilakukan dengan uji *chi square* menggunakan aplikasi SPSS. Hasil analisis *chi square* akan didapatkan nilai *confidence interval* (CI) dengan taraf kepercayaan 95% untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara variabel bebas (waktu tunggu) dan variabel terikat (kepuasan pelanggan). Selain itu juga akan didapatkan nilai *Odds Ratio* (OR) untuk mengetahui besarnya faktor risiko yang mempengaruhi variabel terikat. Dasar pengambilan kesimpulan didapatkan dengan melihat dari nilai probabilitasnya (*p value*) dimana

jika $p \text{ value} < 0,05$ maka ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Namun jika probabilitasnya $> 0,05$ maka tidak ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Pada analisis bivariat dengan uji *chi square* terdapat syarat yang harus dipenuhi, syarat uji *chi square* yaitu sel mempunyai nilai *expected* < 5 maksimal 20% dari jumlah sel (Dahlan, 2013).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Pasien

Penelitian ini dilakukan kepada 180 responden dengan melalui pengisian kuesioner yang telah disediakan yang terdiri dari 150 responden untuk sampel penelitian dan 30 responden untuk uji validitas dan reliabelitas. Berdasarkan hasil penelitian terhadap 150 responden melalui kuesioner dapat diperoleh gambaran identitas responden sebagai berikut : usia merupakan suatu faktor yang dapat mempengaruhi penilaian seseorang karena pengetahuan, pengalaman dan pandangan dapat mempengaruhi penilaian seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan terhadap sesuatu (Kotler, 2002). Pada penelitian ini jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki yaitu sebanyak 90 responden (60%). Menurut Buhang (2007) tingkat pendidikan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi penilaian terhadap sesuatu. Pendidikan yang tinggi dapat mempengaruhi terhadap daya tangkap, pengalaman, informasi, sikap dan minat sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif. Karakteristik pasien dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik responden di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus 2018

No.	Profil Pasien	Jumlah	Persentase (%) N=150
1.	Jenis Kelamin		
a.	Laki-laki	60	40
b.	Perempuan	90	60
2.	Usia		
a.	17-25 tahun	7	4,7
b.	26- 45 tahun	22	14,7
c.	46- 65 tahun	93	62
d.	>65 tahun	28	18,7
3.	Pendidikan Terakhir		
a.	Tidak Sekolah	11	7,3
b.	SD	47	31,3
c.	SMP	38	25,3
d.	SMA	30	20
e.	Diploma/S1/S2/S3	24	16

3.2 Kesesuaian Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus dengan SPM Pelayanan Farmasi Rumah Sakit

Menurut Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 waktu tunggu pelayanan resep dibagi menjadi dua yaitu waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan waktu tunggu pelayanan resep obat racikan. Dalam penelitian yang dilakukan perhitungan waktu tunggu dimulai dari resep diserahkan ke petugas dan diakhiri ketika obat diterima oleh pasien serta mendapat informasi tentang obat dari petugas. Sampel yang digunakan adalah resep pasien yang masuk. Alur pelayanan resep di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus dimulai dari proses penerimaan resep oleh petugas dengan memberikan nomor antrian. Nomor antrian dibedakan antara obat jadi dan obat racikan, sehingga akan memudahkan petugas dalam menyiapkan sediaan obat. Setelah mendapatkan nomor antrian pasien atau keluarga pasien hanya menunggu sampai nama dan nomor mereka dipanggil jika obat telah selesai dikemas atau jika petugas memerlukan konfirmasi mengenai obat yang akan diambil.

Resep yang telah diterima petugas kemudian dilakukan input ke komputer. Resep yang telah selesai diinput diberikan kepada petugas yang menyiapkan obat. Resep harus di skrining terlebih dahulu oleh tim pengendali, kemudian petugas menyiapkan etiket dan menyiapkan obat yang diminta dalam resep. Apabila terjadi perubahan obat dikarenakan obat tidak ada atau diberikan penggantinya petugas akan memanggil pasien kembali menanyakan apakah bersedia jika obat diganti, apabila bersedia proses dilanjutkan, jika tidak bersedia petugas akan meminta pasien membeli di apotek luar RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. Apabila terdapat satu jenis obat tidak tersedia dan yang lainnya ada, dan pasien tidak mau diganti obat, maka petugas akan membuat salinan resep dan petugas meminta pasien untuk membeli diluar apotek RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus.

Jika terdapat obat racikan memerlukan waktu yang lebih lama karena perlu penyiapan obat tersebut. Sebelum diracik akan dihitung dosis dan ditimbang dahulu. Berdasarkan pengamatan langsung obat yang sering diresepkan seperti kapsul, salep, dan puyer. Beberapa jenis obat telah disiapkan terlebih dahulu dengan resep yang sama dalam bentuk puyer atau kapsul. Sehingga memudahkan petugas tanpa harus meracik tinggal memasukkan ke dalam wadah. Petugas melakukan verifikasi resep dengan mengecek kembali kesesuaian jumlah dan aturan pakai. Kemudian obat tersebut dimasukkan ke kantong plastik dan diberi etiket yang telah ditulis, kemudian dimasukkan kedalam keranjang. Petugas yang berada didepan akan mengambil obat yang telah selesai dikemas. Petugas melakukan verifikasi lagi dengan mengecek obat. Apabila telah sesuai, petugas memanggil pasien dan menjelaskan aturan pakai, cara minum dan fungsi obat. Jika pasien sudah mengerti, obat diserahkan kepada pasien. Resep kemudian diletakkan dalam wadah dan akan dientry kembali sebagai laporan harian. Hasil

waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan pasien rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus bulan Februari-April 2018 dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racikan pasien rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus bulan Februari-April 2018.

Waktu Tunggu	Rata-rata \pm SD dalam Bulan (Menit)			Rata-rata \pm SD dalam 3 Bulan (Menit)	SPM
	Februari	Maret	April		
Obat Jadi	34,02 \pm 18,49	33,77 \pm 14,23	42,32 \pm 11,44	36,33 \pm 15,52	\leq 30 Menit
Obat Racikan	87,17 \pm 9,83	88 \pm 6,93	100,77 \pm 21,73	95 \pm 18,5	\leq 60 Menit

Penelitian yang dilakukan Aryani *et al.* (2014) tentang Evaluasi Mutu pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan RSUD Arifin Achmad Pekanbaru, rata-rata waktu tunggu obat jadi sebesar 15 menit (standar \leq 30 menit) dan rata-rata waktu tunggu obat racikan sebesar 60 menit (standar \leq 60 menit). Hasil tersebut sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh menteri kesehatan berbeda dengan penelitian ini yang tidak memenuhi standar yang ditetapkan.

Hasil rata-rata dari waktu tunggu tidak sesuai dengan standar dikarenakan terbatasnya tenaga kerja di instalasi farmasi RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus. Berdasarkan pengamatan langsung jumlah tenaga kerja di instalasi farmasi RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus yaitu terdiri dari 8 TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian) dan 2 Apoteker, sedangkan resep yang masuk bisa mencapai 350 resep dalam sehari. Sehingga perlu menambah jumlah petugas instalasi farmasi rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 yaitu untuk rumah sakit yang akreditasi B jumlah Apoteker di instalasi farmasi rawat jalan sebanyak 4 Apoteker dan 8 TTK (Tenaga Teknis Kefarmasian). Waktu penyerahan resep kepada pasien di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus juga mempengaruhi waktu tunggu karena obat yang telah selesai dikemas tidak langsung diberikan kepada pasien melainkan ditumpuk terlebih dahulu jika sudah mencapai 5 resep obat yang telah selesai dikemas baru diberikan kepada pasien dan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus tidak membedakan nomor antrian BPJS maupun non BPJS. Seharusnya resep yang telah selesai dikemas tidak perlu menunggu resep yang lain selesai, jadi langsung diserahkan agar pasien tidak menunggu lebih lama lagi. Lamanya waktu tunggu tersebut disebabkan oleh banyaknya resep yang masuk dan kurangnya tenaga kefarmasian yang belum sesuai dengan standar yang ditetapkan.

3.3 Kesesuaian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus dengan SPM Pelayanan Farmasi Rumah Sakit

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2004). Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari-April 2018 dengan jumlah responden 50 orang tiap bulan. Data kepuasan pasien didapatkan dari suatu alat yaitu kuesioner. Kuisisioner berisi tentang pertanyaan untuk mengukur tingkat kepuasan responden. Ketika hasilnya sudah valid dan reliabel maka kuisisioner dapat digunakan dan diberikan kepada responden, hasil kemudian diolah menggunakan rumus indikator kerja yaitu :

$$\frac{\text{Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam \%)} }{\text{Jumlah total pasien yang disurvei}}$$

Tabel 5. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus

Bulan	Rata-rata \pm SD Skor	Persentase Kepuasan	Hasil 3 Bulan		Standar Pelayanan Minimal (SPM)
			Rata-rata \pm SD skor	Persentase Kepuasan	
Februari	4,25 \pm 0,7	83,98%			
Maret	3,95 \pm 0,47	78,92%	4,06 \pm 0,5	80,93%	\geq 80%
April	4,00 \pm 0,12	79,86%			

Keterangan: Makna Skor Kepuasan ; 1= Tidak Puas; 2= Kurang Puas; 3= Puas; 4=Cukup Puas; 5=Sangat Puas.

Berdasarkan tabel 5 kesimpulan akhir tingkat kepuasan pelanggan pada bulan Februari, Maret, April 2018 yaitu didapatkan hasil mayoritas responden merasa cukup puas dengan pelayanan di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus dengan presentase tingkat kepuasan pasien sebesar 80,93% tiap bulanya. Hasil tersebut sesuai dengan standar yang tertera pada SPM Farmasi rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 yaitu sebesar \geq 80%. Kepuasan pasien berpengaruh pada loyalitas pasien karena mengindikasikan apabila pasien merasa senang pada pelayanan Instalasi Farmasi yang mereka terima, maka pasien merasa pelayanan yang didapat telah sesuai dengan harapannya dan merasa puas atas pelayanan farmasi yang mereka peroleh. Pasien akan membeli kembali obat dan mengatakan hal-hal yang baik serta merekomendasikan kepada orang lain (Sa'adah *et al.*, 2015).

3.4 Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Obat Jadi dan Obat Racikan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus

Menurut Buhang (2007) manajemen mutu, aspek lamanya waktu tunggu pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dan sangat menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan kesehatan. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas (hasil) dan pelayanan, semakin tinggi tingkat kualitas (hasil) dan pelayanan menyebabkan semakin tinggi kepuasan pasien (Kotler, 2002). Berdasarkan hasil

penelitian, menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racik dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus dengan nilai $p = 0,000$ dan $OR = 5,878$. Hal ini menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racik di rawat jalan akan beresiko membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat jalan sebesar 5,878 kali dan begitupun dengan sebaliknya.

Menurut Munro (2006), waktu tunggu pelayanan di rumah sakit menjadi masalah yang senantiasa harus dibenahi seperti meminimalkan pasien untuk tidak terlalu lama menunggu pelayanan sehingga pasien atau keluarganya akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, apabila pasien sudah merasa puas, kemungkinan besar akan memanfaatkan kembali pelayanan yang diterimanya tersebut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahono (2011) dalam penelitiannya tentang kepuasan keluarga pasien terhadap waktu tunggu pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat menyimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara lama waktu tunggu dengan kepuasan keluarga pasien ($p < 0,05$). Penelitian lainnya yang sesuai adalah penelitian Kurniawan (2012) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh waktu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Penyakit Dalam RS Baptis Kediri ($p = 0,043$).

4. PENUTUP

Berdasarkan penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi didapatkan hasil sebesar $(36,33 \pm 15,52)$ menit hasil tersebut tidak sesuai dengan standar SPM rumah sakit yaitu sebesar ≤ 30 menit, sedangkan rata-rata waktu tunggu obat racikan didapatkan hasil sebesar $(95,32 \pm 18,5)$ menit hasil tersebut tidak sesuai dengan standar SPM rumah sakit karena standar yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 yaitu sebesar ≤ 60 menit untuk obat racikan. Tingkat kepuasan pelayanan di Instalasi Farmasi rawat jalan memiliki rata-rata sebesar 80,98% yang memenuhi SPM Rumah Sakit. Standar yang telah ditetapkan oleh Kepmenkes RI No.129/Menkes/SK/IV/2008 yaitu sebesar $\geq 80\%$. Berdasarkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan obat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan di rawat jalan RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus dengan nilai $p = 0,000$ dan $OR = 5,878$. Hal ini menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu pelayanan obat jadi dan racik di rawat jalan akan beresiko membuat pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan di rawat jalan sebesar 5,878 kali dan begitupun dengan sebaliknya.

Untuk itu perlu adanya pembenahan akan waktu pelayanan di rawat jalan Dr. Loekmono Hadi Kudus, misalnya dengan menambah apoteker dan teknis kefarmasian sesuai dengan

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014 untuk meringankan beban kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani F., Anggraini D. and Yani N.P., 2014, *Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian Kategori Waktu Tunggu Pelayanan Resep di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Arifin Achmad Pekanbaru*, 3 (September), 4–9.
- Buhang F. 2007. *Measuring Customer Satisfaction*. PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta.
- Dahlan M., 2013. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Salemba Medika. Jakarta Timur.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, *Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400*, 1 (5).
- Kurniawan F. 2012. Kecepatan Waktu Pelayanan Rumah Sakit Brepengaruh Terhadap Kepuasan Pasien. *Karya Tulis Ilmiah*. STIKes RS Baptis Kediri. Kediri
- Kotler, J.P., 2002. *Manajemen Pemasaran*. Prehallindo, Yogyakarta
- Munro R., 2006. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM. Jakarta.
- Pohan I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*, Widyastuti, P., ed., Jakarta.
- Sa'adah E., Hariyanto T. and Rohman F., 2015, Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai, *Thesis*, Fakultas Kedokteran, Universitas Brawijaya, Malang.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS Untuk Penelitian*. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- UU No. 44, 2009, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit
- Wahono, Bambang Tri. 2011, Kepuasan Keluarga Pasien Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Jiwa Provinsi Kalimantan Barat, *Thesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.
- Wijaya, Hendi. 2012, Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (Spm) Rumah Sakit Bidang Farmasi Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012, *Thesis*, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok.